

Анкета по оценке работы регистратуры Поликлиники № _____

№ п/п	Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, где (5 – высшая оценка, 1 – низшая)				
1.	Организация процесса	- соблюдение графика работы;	1	2	3	4	5
		- системность хранения документов;	1	2	3	4	5
		- обеспечение хранения документов;	1	2	3	4	5
		- распределение потока пациентов;	1	2	3	4	5
		- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки;	1	2	3	4	5
		- равномерное распределение нагрузки на регистраторов;	1	2	3	4	5
- взаимодействие с другими структурными подразделениями;	1	2	3	4	5		
- обеспечение приёма людей с ограниченными возможностями без очереди;	1	2	3	4	5		
- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного;	1	2	3	4	5		
- возможность подачи жалобы/выражения благодарности/ внесения предложений;	1	2	3	4	5		
- наличие обратной связи.	1	2	3	4	5		
2.	Организация пространства	- наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности медицинского учреждения (в т.ч. о времени приёма врачей, режиме работы структурных подразделений, о правилах вызова врача на дом и т.д.)	1	2	3	4	5
		- организация рабочего места;	1	2	3	4	5
		- частота в регистратуре;	1	2	3	4	5
- наличие мест для отдыха;	1	2	3	4	5		
- обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями;	1	2	3	4	5		

		- особые решения по созданию в регистратуре комфортных условий для пациента;	1	2	3	4	5
		- условия (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.)	1	2	3	4	5
		- отсутствие неприятных запахов;	1	2	3	4	5
		- общая атмосфера в регистратуре.	1	2	3	4	5
3.	Организация труда регистраторов	- компетентность;	1	2	3	4	5
		- вежливость;	1	2	3	4	5
		- коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями)/грамотная речь;	1	2	3	4	5
		- внешний вид (опрятность/ аккуратность);	1	2	3	4	5
		- внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды);	1	2	3	4	5
		- отзывчивость/внимательность/тактичность регистратора;	1	2	3	4	5
4.	Организация времени	- скорость оказания консультаций регистраторами лично/по телефону;	1	2	3	4	5
		- скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.);	1	2	3	4	5
		- учёт рационального использования времени пациента;	1	2	3	4	5
5.	Общая оценка работы регистратуры	- удовлетворённость работой регистратуры;	1	2	3	4	5
		- был ли решен Ваш вопрос.	1	2	3	4	5
6.	Ваши предложения						